

VERSIÓN CON LETRAS GRANDES

Condado de San Diego
Agencia de Salud y Servicios Humanos

Manual para el Cliente y su Familia

Una Guía para los
Servicios de Salud Mental

Para el Sistema de Atención del Adulto y del Adulto Mayor

Intervención del Suicidio y Crisis
Información Sobre Salud Mental y Referencias

LÍNEA DE ACCESO Y CRISIS

1-800-479-3339

Las 24 horas del día / 7 días a la semana
Teléfono TTY Para Sordomudos (619) 641-6992
Consejeros profesionales atenderán su llamada
Atención en Todos los Idiomas



Consejo Municipal
Distrito 1 – Gregory R. Cox
Distrito 2 – Dianne Jacob
Distrito 3 – Pam Slater
Distrito 4 – Ron Roberts
Distrito 5 – Bill Horn

Reconocimiento De Aportes

Nuestro agradecimiento a las siguientes personas que dedicaron su tiempo, energía y abogacía a la realización de este manual.

Jim Albright	David Kincheloe
Dolores Alegria	Mary Miesner
Kathy Anderson	Shelly Minkley
Denise Brady	Linda Oliver
Edi Chapman	Evi Paytas
Willy Collins	Sally Quinter
Paul D. Cumming	Ian Rosengarten
Jane Fyer	Maria A. Sardiñas
David M. Garcia	Walter Sherman
Caroline Hamlin	Oliver Smith
Al Heinle	Charles “Chuck” Sosebee
Pat Kendall	Joan Williams

Queridos Clientes y Familiares:

Bienvenidos al Programa de Servicios de Salud Mental del Condado de San Diego. Esperamos que este manual sea de utilidad para ustedes. Es un instrumento para satisfacer sus necesidades de salud mental. Este manual ha sido creado por los clientes y sus familiares para ayudarle en su proceso a la rehabilitación y recuperación.

Este documento ha sido diseñado para servir como manual de recursos. La Línea de Acceso y Crisis está disponible a toda hora para responder preguntas sobre servicios de salud mental y situaciones de crisis.

Línea de Acceso y Crisis – El servicio telefónico donde los clientes de los servicios de salud mental y sus familias llaman para obtener información sobre asistencia durante una crisis, referencias y recursos.

Intervención del Suicidio y Crisis	Información Sobre Salud Mental y Referencias
LA LÍNEA DE CRISIS	LA LÍNEA DE ACCESO
1-800-479-3339	1-800-479-3339

Las 24 horas del día / 7 días a la semana
Teléfono TTY Para Sordomudos (619) 641-6992
Atención en Todos los Idiomas

Tabla de Materias

	<u>Página</u>
¿Quién Necesita los Servicios de Salud Mental?	1
¿Quién Puede Recibir Servicios de Salud Mental?	1
¿Que tengo que hacer para recibir Servicios de Salud Mental?	2
Si Necesito Ir A Un Hospital	6
¿Qué Necesito Saber Sobre Mis Medicamentos?.....	9
¿Qué Debo Preguntar A Mi Médico?	10
¿Cómo Pueden Obtener Apoyo Mi Familia y Amigos?.....	11
Sistema de Atención Para El Adulto Mayor.....	12
Servicios de la Salud Mental para los Niños	13
¿Cuáles Son Mis Responsabilidades?.....	14
¿Cuáles Son Mis Derechos?.....	15
¿Qué Hago Si No Estoy Satisfecho(a) Con Mis Servicios?	16
¿Lo Que Yo Diga Será Mantenido En Confidencia?	18
¿Cómo Obtengo Ayuda Al Salir de la Cárcel?.....	18
¿Cómo Obtengo Ayuda Con Mis Otras Necesidades?.....	19
¿Qué Significan Estas Palabras?.....	21
Índice.....	24
Información Personal	(Cubierta interior)

¿Quién Necesita los Servicios de Salud Mental? Página 1

Si Ud. o alguien que conoce tiene alguno de los siguientes problemas:

- Piensa o habla sobre el suicidio
- Escucha voces
- Tiene alucinaciones
- Desea causar daño a sí mismo(a) o a los demás
- Se siente deprimido(a)

POR FAVOR LLAME GRATIS A

Línea de Acceso y Crisis

1-800-479-3339

Las 24 horas del día / 7 días a la semana
Teléfono TTY Para Sordomudos (619) 641-6992
Atención en Todos los Idiomas



¿Quién Puede Recibir Servicios de Salud Mental del Condado?

Ud. puede recibir Servicios de Salud Mental del Condado si:

- Usted tiene o puede obtener Medi-Cal, o
- Usted no cuenta con un seguro de salud, no tiene dinero y tiene una enfermedad mental grave, o
- Su seguro de salud no cubre salud mental
 - **Quizás tenga que pagar una parte del costo**

Medi-Cal es el programa estatal de seguro que cubre salud mental y física, servicios dentales y para la vista, para personas de baja entrada que son elegibles. Para averiguar si usted puede obtener Medi-Cal, llame a la Oficina de Información sobre Asistencia Pública al **(866) 262-9881**.

ACCESO A SERVICIOS

- Pida a cualquier proveedor, una lista de los proveedores en su área, que ofrecen servicios culturales y lingüísticos.
- Todas las personas tienen derecho a recibir, si lo necesitan, asistencia gratuita en su idioma con cualquier proveedor al que acudan.
- **No hay una “puerta equivocada” cuando se trata de obtener servicios.**

SERVICIOS AMBULATORIOS

Los servicios ambulatorios ofrecen exámen de salud mental y apoyo. También pueden proever medicinas, consejos, y terapia de grupos. Algunos programas tienen servicios para las personas sin hogar, tratamiento para personas con diagnóstico dual de salud mental y alcohol/drogas, y servicios de empleo.

Región Centro Norte/Central

CalWORKs	(619) 295-6067
.....	(858) 566-4928
Catholic Charities.....	(619) 231-2828
Centro de Salud Mental del Norte Central	(619) 692-8750
Areta Crowell Center	(619) 233-3432
Douglas Young Clinic.....	(858) 695-2211
Downtown Mental Health Center	(619) 235-2600
Centro de Salud para Familias de San Diego/ Logan Heights	(619) 685-1650
Project Enable	(619) 263-6155
San Diego Centro de Salud Mental para Sordomudos	(619) 682-5001
Southeast Mental Health Center	(619) 595-4400
UCSD Gifford Clinic	(619) 299-3510
UPAC Counseling Center	(619) 235-4282

Región Este

Centro de Salud Mental del Este	(619) 401-5500
Servicio Rural de Consejería para Familias	(619) 441-1907
Pegasus East.....	(619) 697-2388

Región Norte Costero

- Centro de Salud Mental del Norte Costero.....(760) 967-4475
- BPSR Vista (760) 758-1092

Región Norte Interior

- Centro de Salud Mental del Norte Interior(760) 480-3500
- Servicios Comunitarios Interfaith Departamento
de Salud del Comportamiento(760) 746-5857

Región Sur

- Centro de Salud Mental San Ysidro(619) 428-5561
- Centro de Consejería South Bay(619) 427-4661
- Centro Maria Sardinias(619) 428-1000

Para obtener una lista de proveedores individuales para pacientes ambulatorios, llame a UBH al: (800) 479-3339. Para una lista de proveedores de organización, llame al Condado al: (619) 563-2774.

CENTROS DE CRISIS

Los Centros de Crisis son casas en donde las personas que están en una crisis de salud mental pueden permanecer hasta por dos semanas.

Región Central / Centro Norte

- Centro de Crisis Jary Barreto.....(619) 232-4357
- Centro de Crisis New Vistas.....(619) 239-4663
- Centro de Crisis Vista Balboa.....(619) 233-4399

Región Este

- Centro de Crisis Halcyon.....(619) 579-8685

Norte Costero/ Región Norte Interior

- Centro de Crisis Turning Point(760) 439-2800

Región Sur

- Centro de Crisis Isis(619) 575-4687

CASAS CLUB

Las Casas Club son programas que son operados por clientes y empleados trabajando juntos. Ofrecen capacitación laboral, educación y oportunidad para hacer amistades.

Región Centro Norte/Central

- Friend to Friend.....(619) 238-2711
- The Corner Clubhouse(619) 683-7423
- The Meeting Place(619) 294-9582
- Casa Club Safe Havens.....(619) 297-1144

Región Este

- East Corner Clubhouse(619) 401-6902

Región Norte Costero/Norte Interior

- Mariposa Clubhouse(760) 439-6006
- Friend in Hand (Solamente los Sábados)(760) 631-2206

Región Sur

- Visions at 5th and H.....(619) 420-8603
- Casa Club Bayview.....(619) 585-4646

PROGRAMAS DIURNOS Y DE REHABILITACION

Los programas diurnos cuentan con terapia de grupo y laboral, programas laborales, desarrollo de habilidades sociales y educación. Algunos programas cuentan con grupos de diagnóstico dual para personas con problemas de salud mental y de abuso de drogas y alcohol. Algunos cuentan con programas de socialización.

Región Centro Norte / Central

- Centro Areta Crowell.....(619) 233-3432
- Servicios Vocacionales y de Salud Mental
Para Adultos Región Central(619) 291-9611
- Proyecto Enable(619) 263-6155
- Centro de Socialización UPAC Eastwind(858) 268-4933

Región Este

- Servicios Vocacionales y de Salud Mental
Para Adultos Región Interior(619) 440-5133
- Pegasus Este.....(619) 697-2388

Región Norte Costero

- BPSR Pegasus Oeste.....(760) 439-2785

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO DIURNO / REHABILITACION (Continuación)

Región Norte Interior

BPSR Kinesis Norte (Escondido) **(760) 480-2255**

Región Sur

Kinesis Sur **(619) 425-8590**

Tratamiento Diurno de Salud Mental San Ysidro **(619) 428-5561**

OTROS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Case Management (Manejo de Servicios) – Los Manajadores de Servicios ayudan y apoyan a las personas con problemas mentales a obtener viviendas, ingresos, tratamiento medico y psiquiatrico, y conectan al cliente con otros servicios en la comunidad como educacion, trabajo, y programas sociales.

Manejo de Servicios Voluntario:

Region Norte**(760) 743-3312**

Region Sur.....**(619) 276-2157**

Region Central**(619) 692-8715**

Region Este**(619) 401-5424**

Adultos Mayor Servicios Protectivos

para personas de 55+**(619) 283-5731**

Manejo de Servicios Involuntarios—El manajadore de servicios esta designado por las corte para ayudar a las personas gravemente incapacitadas por una enfermedad mental, que no son capaces de cubrir por si mismos sus necesidades de ropa, comida y vivienda. El “case manager” tiene obligación de ver que estas necesidades y tratamiento psiquiátrico sean proporcionados.

LPS Conservatorship Unit**(619) 692-5664**

OTROS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Servicios de Empleo - Ayudan a encontrar trabajo temporal o permanente. Los servicios incluyen exploracion de diferentes carreras y metas; asistencia con escribir resumes, prepararse para una entrevista; manejo de la tension en el trabajo, etc.

Central San Diego	(619) 276-8701
Condado Este	(619) 401-5442
Condado Sur.....	(619) 425-8590
Condado Norte	(760) 439-4558

Programas de Residencia Asistida a Largo Plazo – proveen servicios en hogares para personas con enfermedades mentales crónicas y severas. Los programas ayudan a los clientes con medicinas y enseñan el camino de recuperación. También enseñan habilidades sociales. En algunos programas los clientes se pueden quedar hasta un año ó mas, y después reciben ayuda con vivienda y otros servicios de apoyo. Algunos programas de residencia ayudan a los desamparados con trastornos mentales.

Casa Pacifica	(760) 721-2171
Safe Havens Downtown.....	(619) 238-8201
Safe Havens Uptown.....	(619) 294-7013
Safe Havens de Condado Norte	(760) 754-3330

Servicios de Psiquiatría – Los psiquiatras hacen evaluaciones de salud mental. Ellos también dan medicamentos y terapia. Llame a la Línea de Acceso y Crisis al 1-800-479-3339 para obtener una lista de proveedores que aceptan Medi-Cal.

Servicios de Psicólogo – Los psicólogos hacen evaluaciones de salud mental. Ellos también hacen exámenes psicológicos. Cuentan con terapia de grupo e individual. Llame a la Línea de Acceso y Crisis al 1-800-479-3339 para obtener una lista de proveedores que aceptan Medi-Cal.

Los siguientes hospitales dan servicios de salud mental:**Región Central**

Mercy Hospital	Sala de Emergencia:	(619) 260-7000
	Unidad Psiquiátrica:	(619) 260-7005
Sharp Mesa Vista Hospital	Las 24 horas:.....	1-800-827-4277
	Principal Número:.....	(858) 694-8388
UCSD Medical Ctr.	Sala de Emergencia:	(619) 543-6400
	Unidad Psiquiátrica:.....	(619) 543-6350
Villa View Hospital	(619) 582-3516

Región Este

API [Alvarado Parkway Institute]	Principal Número:	(619) 465-4411
	Intake:.....	(619) 667-6125
Sharp Grossmont Hospital	Principal Número:.....	(619) 465-0711
	Sala de Emergencia:	(619) 644-4401

Norte Costero Region

Tri-City Medical Center	Sala de Emergencia:	(760) 940-3505
	Unidad Psiquiátrica:.....	(760) 940-7258

Región Centro Norte

Pomerado Hospital	Principal Número:.....	(858) 485-6511
	Sala de Emergencia:.....	(858) 613-4670
Veterans Administration Hospital	Principal Número:	(858) 552-8585
	Sala de Emergencia:.....	Ext. 3386
	Unidad Psiquiátrica:	Ext. 3391

Región Norte Interior

Aurora Behavioral Health Center	Información:	(858) 675-4200
	Principal Número:.....	(858) 487-3200
Centro Médico Palomar		
	Sala de Emergencia:.....	(760) 739-3300
	Unidad Psiquiátrica:	(760) 739-3240

Región Sur

Paradise Valley Hospital	Información:.....	1-800-585-2767
	Sala de Emergencia:.....	(619) 470-4141
	Unidad Psiquiátrica:	(619) 470-4239
Bayview Behavioral Health Campus	Información:.....	1-800-585-2767
	Principal Número:.....	(619) 426-6310

SI TIENE UNA EMERGENCIA:

- Llame a **Línea de Acceso y Crisis** o
- Comuníquese con su doctor o terapeuta o
- **Marque el 911** y solicite hablar con el Equipo de Respuesta Ante Emergencias Psiquiátricas (PERT). PERT es un equipo que cuenta con consejeros de salud mental y oficiales de la policía especialmente capacitados. Ellos ofrecen servicios en todo el condado.
- **Después de horas o fin de semana**, llame o vaya a la Unidad de Emergencias Psiquiátricas (EPU),
Hospital Psiquiátrico del Condado de San Diego(619) 692-8200
3853 Rosecrans Street, San Diego, CA 92110

El hospital cuenta con atención en crisis y evaluación de emergencias.

PROGRAMA DE DEFENSA DE LOS PACIENTES

Si considera que no debería estar en el hospital o necesita ayuda para proteger sus derechos, puede llamar, o pedir que alguien llame por usted:

USD Programa de Defensa de los Pacientes**1-800-479-2233**

ALTERNATIVA AL HOSPITAL

Llame a la Línea de Acceso y Crisis para conversar sobre sus opciones de tratamiento - **1-800-479-3339**.

RETENCION INVOLUNTARIA

Usted puede ser hospitalizado si es (está):

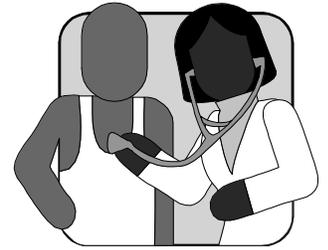
- Un peligro para usted o los demás.
- Gravemente incapacitado debido a una enfermedad mental (incapaz de proveerse sus propios alimentos, ropa o refugio)

La ley permite que el hospital lo retenga en contra de su voluntad por un máximo de 72 horas para hacer un evaluación.

- Tome SOLO los medicamentos que su doctor le ha recetado.
- Conozca los efectos secundarios de sus medicamentos. Comuníquese de inmediato con la oficina de su doctor si los tiene. ¡NO ESPERE!
- Si Ud. ve mas de un doctor, siempre lleve consigo una lista con todas las medicinas que Ud. toma. Recuerde que yerbas y vitaminas pueden a veces actuar como medicinas. Dígale a cada doctor todas las cosas que Ud. toma.
- Antes de tomar medicamentos “sin necesidad de receta”, consulte a su doctor ó a su farmacéutico si son seguros de tomar.
- Tome sus medicamentos de acuerdo con lo que Ud. y su doctor decidieron, no como Ud. piensa que se deberían tomar. ¡NO SE AUTOMEDIQUE!
- Recuerde que algunos alimentos ó bebidas NO deben ser ingeridos con sus medicamentos.
- El alcohol o las drogas ilegales NO deben ser mezclados con sus medicamentos. Si mezcla alcohol o drogas ilegales con sus medicamentos sufrirá efectos secundarios peligrosos. Incluso hasta podría MORIR.
- Recuerde que debe dar tiempo a su medicamento para que surta efecto.
- Pida que le surten medicamentos otra vez ANTES de que se le terminen. PLANIFIQUE CON SUFICIENTE TIEMPO. Una semana o más.
- No tome los medicamentos de otra persona.
- Informe a su doctor de cualquier cambio mayor Ud. considera que debe decirle.

A veces querrá dejar de tomar sus medicamentos.
Podría ser peligroso. Llame a la Línea de Acceso y Crisis;
Ellos están allí para ayudarle.

- **Lleve una lista de preguntas.**
- ¿Cómo puede usted ayudarme con mis metas en mi tratamiento?
- ¿Cuál es mi diagnóstico?
- ¿Qué tipo de medicamentos me está dando?
- ¿Por qué me está dando este medicamento?
- ¿Por qué me está dando esta cantidad de medicamento?
- ¿Cuánto tiempo demorará para que este medicamento surta efecto?
- ¿Cómo sabré si este medicamento está funcionando?
- ¿Cuánto tiempo deberé tomar este medicamento antes de saber que no funciona?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios de este medicamento?
 - ¿Qué significa “efectos secundarios?”
 - ¿Cómo me puede afectar esto a mí?
 - ¿Podría recibir una lista de mis medicamentos?
- ¿Qué debo decir a mis otros doctores?
- ¿Está bien que tome esta medicina con mis otros medicamentos?
- ¿Mejoraré con este medicamento?
- ¿Qué otra cosa puedo hacer que me ayude a mejorar?
- ¿Qué debo hacer si me olvido de tomar mis medicamentos?



Todos los grupos que se indican a continuación prestan servicios de educación y apoyo gratis para las familias y amigos de personas con trastornos mentales.

NAMI (Alianza Nacional a favor del Enfermo Mental)

Un grupo de familias que tienen reuniones libres de costo en la comunidad y proveen el entrenamiento “Familia a Familia”.

- NAMI Centro de San Diego(619) 543-1434
- NAMI Norte Costero(760) 722-3754
- NAMI Escondido/Norte Interior.....(760) 745-8381
- Centro de Informaciones y Referencias Albright1-800-523-5933

OTROS GRUPOS COMUNITARIOS DE APOYO

- Filipino Family Support(619) 235-4282
- Asociación Nacional de Depresivos/Maníaco-depresivos La Jolla (858) 535-4783
 - San Diego(858) 487-3200
 - Rancho Bernardo(760) 966-0611
- P-Flag (Padres y Amigos de Lesbianas y Homosexuales)(619) 579-7640
- Oficina del Conservador Público: Información sobre Conservador (619) 692-5664
- Esquizofrénicos en Transición (SIT)(858) 481-7069
- Prevención del Suicidio1-888 649-1366
- The Center (Lesbianas y Homosexuales, adultos y adolescentes grupos)
.....(619) 692-2077

Mental Health Association (Asociación de Salud Mental).....(619) 543-0412

Ayuda a referir a clientes y familiares a grupos de autoayuda y a otros recursos.

**CCHEA- Centro de Abogacía, Salud y Educación
del Consumidor
1-877-734-3258**

- Recursos y Referencias
- Extensión
- Educación sobre Derechos y Responsabilidades
- Educación sobre Autodefensa

Equipos de Extensión para el Adulto Mayor1-800-510-2020

Los Equipos de Extensión para el Adulto Mayor se reúnen con los adultos mayores en sus hogares para realizar Intervención de Crisis, evaluaciones y hacer referencias. Ellos pueden hacer arreglos para tratamiento después de ser dado de alta.

Aging and Independence Services1-800-510-2020

(anteriormente Area Agency on Aging [Agencia Zonal sobre la Ancianidad] – AAA) Proporciona información o servicios para muchas de las necesidades del adulto mayor. Estas incluyen servicios de asistencia social individualizada, abuso del adulto mayor, atención de largo plazo y ayuda en el hogar.

Centros Para El Adulto Mayor

Los Centros para el Adulto Mayor, ubicados en casi todos los vecindarios, son buenos lugares para encontrar amistades y actividades. Para encontrar uno en su localidad, lea la Guía de San Diego para la Atención del Adulto Mayor o llame a Aging and Independence Services (1-800-510-2020).

The Long Term Care Ombudsman.....1-800-640-4661

.....(858) 560-2507
Investiga y resuelve quejas a nombre de los residentes de instalaciones residenciales asistida para ancianos e instalaciones de enfermería intermedia y avanzada.

Adulto Protectivo Servicios, Inc.(619) 283-5731

Proporciona asistencia social individual para el adulto mayor con trastornos mentales o físicos.

The Southern Caregiver Resource Center1-800-827-1008

Proporciona servicios de apoyo para los proveedores de cuidados.

Guía de San Diego para la Atención del Adulto Mayor1-800-510-2020

Esta guía proporciona una lista de los lugares y los números telefónicos para atención diurna, atención temporal, servicios financieros, asistencia legal, vivienda y atención de salud. Website: www.sandiegoeldercare.com. La oficina del Union-Tribune da copias gratis.

Si usted tiene alguna duda, o desea informar sobre un caso de Abuso al
Adulto Mayor, por favor llame a

**Línea Directa Para Informar Abusos del Adulto Mayor
1-800-510-2020**

Servicios para niños o adolescentes menores de 18 años de edad.

O

Para consejería de crisis, acceso o referencias a servicios de salud mental,

O

Para los adolescentes en transición al Sistema de Atención de Adultos,

Llame a

LÍNEA DE ACCESO Y CRISIS

1-800-479-3339

Las 24 horas del día / 7 días a la semana

Atención en Todos los Idiomas

Teléfono TTY Para Sordomudos (619) 641-6992

RECURSOS ADICIONALES

Heartbeat Family Partnership..... (619) 615-7671 x 15

Apoyo y defensa para familias.

Family Advocacy & Support Services(858) 566-5740

SERVICIOS PARA PERSONAS DE 18 A 21 AÑOS DE EDAD

Servicios Terapéuticos de Comportamiento (TBS).....(619) 584-5000

TBS por sus siglas en inglés, es un servicio intenso de corta duración para jóvenes adultos que tienen Medi-Cal de cobertura completa. Se enfoca en comportamientos específicos que ponen en riesgo la ubicación de los muchachos. La evaluación TBS es necesaria antes de ubicarlos en un Hospital estatal o IMD.

**Para información, abogacía y referencias de casos *sin crisis*, llame al
Servicio Telefónico de Información y Referencia**

1-888-843-5800

(619) 615-7676

Lunes - Viernes, 8:00 a.m. - 6:30 p.m.

DENTRO DE SUS POSIBILIDADES, USTED ES RESPONSABLE DE:

- Tomando una parte activa en su tratamiento.
- Ser honesto acerca de los hechos, sentimientos e ideas que se relacionen con su atención.
- Tratar de comprender sus necesidades mentales o emocionales y escuchar los consejos e instrucciones de su proveedor de servicios.
- Tomar una parte activa en su tratamiento.
- Asistir a sus citas y cooperar con su proveedor de servicios y su personal.
- Informar los cambios en sus síntomas a su proveedor de servicios tan pronto como le sea posible.
- Hacer a su proveedor de servicios cualquier pregunta que tenga acerca de su tratamiento.
- Mostrar respeto y consideración por los derechos de otros.
- Honrar la confidencialidad y privacidad de otros.
- Realizar cualquier pago requerido (según su capacidad de pago y la cobertura de su plan) a tiempo.

USTED TIENE DERECHO A:

- Un fácil acceso a los servicios de calidad que usted necesita, cuando usted los necesita.
- Recibir un trato digno y respetuoso en todo momento.
- No ser negado servicios debido a su edad, sexo, raza, orientación sexual o capacidad de pago.
- Solicitar los servicios que son apropiados para usted.
- Una estricta confidencialidad respecto a su salud mental.
- Participar directamente en su plan de tratamiento.
- Ser la persona más importante en sus esfuerzos de recuperación.
- Estar completamente informado sobre todos los servicios disponibles dentro del sistema.
- Estar completamente informado sobre todos sus derechos, incluyendo su derecho a presentar quejas y reclamos y como hacerlo.
- Recibir los servicios de una manera culturalmente apropiada y en su propio idioma.
- Ser informado antes de que le den servicios, de cualquier costo que usted tendría que cubrir.

Americans with Disabilities Administration (ADA)

1-800-949-4232

Si usted no está satisfecho con sus servicios, **PRIMERO** hable con su doctor/terapeuta/asistente social/trabajador social. Si eso no le da resultados, llame a la **LÍNEA DE ACCESO** y solicite ayuda. Por ejemplo:

- Si desea cambiar su doctor / terapeuta / asistente social / trabajador social:
Llame a la Línea de Acceso y diga: “Por favor denme una referencia.”
- Si Ud. crea que sus medicamentos no son apropiados para Ud. y lo ha discutido con su doctor, **llame a la Línea de Acceso y diga: “Quiero una segunda opinión acerca de mis medicamentos. Por favor denme una referencia a otro doctor.”**
- Si usted considera que su grupo de terapia no le está ayudando:
Llame a la Línea de Acceso y diga: “¿Cómo encuentro un nuevo grupo de terapia?”

**Usted tiene el derecho a obtener una SEGUNDA OPINION.
Usted tiene el derecho a solicitar un NUEVO DOCTOR.**

Si usted ha hecho lo posible por resolver el problema por sí solo y nada ha dado resultados, existe un proceso de **Quejas y Reclamos** a su disposición.

¿QUÉ SON LAS QUEJAS Y LOS RECLAMOS?

- Una queja es una expresión de preocupación **informal**, verbal o escrita, con su servicio de salud mental.
- Un reclamo es un procedimiento **formal** para resolver un problema con su servicio de salud mental.

¿CUÁLES SON MIS OPCIONES?

- Primero hable con el personal de tratamiento en su programa. Si esto le es incómodo, o no le da resultados, usted puede presentar un reclamo por escrito. Si así lo desea – solicite que un miembro de su familia o un amigo le ayude a hacerlo.
- Para presentar una queja por escrito, utilice el documento y el sobre blanco de quejas y reclamos disponible en la sala de espera de su programa u oficina de su doctor.
- Si usted no queda satisfecho con la respuesta a su queja por escrito, puede iniciar el proceso formal de reclamos llamando a uno de los teléfonos indicados a continuación.

USD Programa de Abogacía de los Pacientes **1-800-479-2233**

Centro de Defensa, Salud y Educación del Consumidor **1-877-734-3258**

¿QUÉ HAGO SI MIS SERVICIOS DE SALUD MENTAL HAN SIDO NEGADOS, REDUCIDOS, O CESADOS?

Usted tiene el derecho a presentar una queja o reclamo formal si su Plan de Salud Mental hace uno de los siguientes:

- Niega la aprobación de los servicios
- Reduce los servicios que usted está recibiendo en la actualidad
- Detiene la aprobación de los servicios

Usted tiene derecho a solicitar una **Audiencia Imparcial del Estado** en cualquier momento, antes o durante el Proceso de Queja o de Queja Formal, o hasta 90 días después de que se haya terminado el proceso de resolución al problema del beneficiario de MHP. Ya sea que usted haya utilizado o no ese proceso o recibido un Aviso de Acción (aviso de negación, cambio o terminación de servicios).

Llame al: **(800) 952-5253**.

En el Departamento de Salud Mental del Estado hay una persona que se llama **Ombudsman para Derechos del Paciente de Salud Mental** para ayudar

.....**1-800-896-4042**

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS SI PRESENTO UNA QUEJA O RECLAMO?

- Usted tiene el derecho a utilizar el proceso de reclamo formal en cualquier momento
- Usted tiene el derecho de apelar una decisión respecto a sus servicios de atención de salud.
- Usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado en cualquier momento, antes o durante el Proceso de Queja o de Queja Formal, o hasta 90 días después de que se haya terminado el proceso de resolución al problema.
- Usted puede autorizar a otra persona para que lo represente.
- Usted no será sometido a discriminación o cualesquier otra sanción por registrar una queja o reclamo.
- Su confidencialidad será protegida.

Usted tiene el derecho a solicitar una apelación si su Plan de Salud Mental rechaza, reduce o para sus servicios.

La información acerca de usted y acerca de los servicios que usted recibe es confidencial. Las leyes Estatales y Federales protegen su privacidad.

- Se le podría solicitar que firme una **Autorización para Informar**. Compartir información con los profesionales, miembros de su familia y otros que lo están ayudando, es importante para su recuperación.
- Usted puede elegir qué información será compartida.
- Usted puede elegir las personas u organizaciones que recibirán información sobre usted.
- Usted puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

Bajo ciertas situaciones, la ley permite a los proveedores de servicios entregar información limitada sobre usted. Esto es para protegerlo de causar daño a sí mismo o a otros. Alguna información también podrá ser compartida para poder pagar y cobrar.

¿Cómo Obtengo Ayuda Cuando Salga de la Cárcel?

CARCEL DEL CONDADO

El Departamento del Sheriff ayuda a las personas en la cárcel del Condado y cuando son puestas en libertad. Los servicios incluyen la atención de salud mental mientras se encuentran bajo arresto, coordinación de medicamentos e información y referencias a los servicios de atención en la comunidad cuando la persona es puesta en libertad.

Si usted necesita hablar con el personal de la Cárcel del Condado acerca de una persona con trastornos mentales que se encuentra encarcelada, llame a:

Las Colinas Detention Facility (Cárcel de Mujeres):(619) 258-3200

Cárcel Central de San Diego (Cárcel de Varones):(619) 615-2445

ATENCION MEDICA

Si necesita un doctor para sus necesidades de salud física, tiene estas opciones:

- Para sus necesidades de salud física, si tiene Medi-Cal y si Ud. no es miembro de un plan de salud, puede ver a cualquier doctor que acepte Medi-Cal. Llame para ser referido:

Su Clínica Comunitaria Local(619) 265-2100

Servicio Telefónico de Referencia de la

Sociedad Médica de San Diego(858) 565-8888

Info-Line:

Central.....(619) 230-0997

Norte Costero.....(760) 943-0997

Norte Interior.....(760) 740-0997

Fuera de la Ciudad.....1-800-227-0997

- Si usted tiene Medi-Cal y quiere registrarse en un plan de salud de Healthy San Diego, llame a:

Opciones Estatales de Atención de Salud1-800-430-4263

(Los Planes de Healthy San Diego: Blue Cross de California, Community Health Group, HealthNet, Kaiser Foundation Health Plan, Sharp Health Plan, UCSD Health Plan y Universal Care)

- ..Si no cuenta con seguro ni con dinero, podría obtener ayuda de emergencia de:
Servicios Médicos del Condado.....(858) 492-4444
- Si se encuentra en una emergencia médica, vaya a la sala de emergencias del hospital de su localidad.

California AIDS Hotline **1-800-367-2437**

Deaf (Sordos) Community Services **(619) 398-2441**

EMPLEO

Servicios de Empleo Vea p. 6

CUIDADO DENTAL

- Si cuenta con Medi-Cal y necesita un Dentista, llame:
Denti-Cal **1-800-322-6384**
- Si no cuenta con seguro o dinero, llame:
Sociedad Dental del Condado de San Diego **(619) 275-0244**

INFORMACION SOBRE MEDI-CAL

Para información sobre beneficios de Medi-Cal y programas y para ayuda en hacer aplicación, llame gratis: **1-866-262-9881**

PERSONAS CON TODO TIPO DE INCAPACIDADES

Llame al **Centro de Acceso** **(619) 293-3500**
para servicios de referencia y recursos. Servicios incluyen ayuda personal,
compañero(a), consejero(a), abogacía sobre dinero y sobre vivienda.

ADMINISTRACION DEL SEGURO SOCIAL

Línea telefónica central para obtener acceso a los beneficios del Seguro Social e información. **1-800-772-1213**

INFORMACION SOBRE ABUSO DE DROGAS Y ALCOHOL

..... **1-800-479-3339**

OTRAS NECESIDADES – Dental, Alimentación, Vivienda y Transporte

Llame a la **Info-Line**:

- Central..... **(619) 230-0997**
- Norte Costero..... **(760) 943-0997**
- Norte Interior..... **(760) 740-0997**
- Fuera de la Ciudad..... **1-800-227-0997**

Línea de Acceso y Crisis – El servicio telefónico donde los clientes de salud mental, los familiares y proveedores llaman para obtener ayuda, referencias, autorizaciones e información sobre recursos en momentos de crisis.

Centro de Acceso – Servicios para personas con todo tipo de incapacidades.

Adulto – Personas entre los 18 y los 55 años de edad.

Adulto Mayor – Personas de 55 años de edad o más.

Sistema de Apoyo al Cliente– Personas además de los profesionales, elegidas por el cliente para ayudarlo. Pueden ser familiares ó amistades.

Cliente – El receptor primario de los servicios de salud mental.

Casas Club – Programas dirigidos por ó con clientes, que ofrecen capacitación laboral, educación y oportunidad para hacer amistades. Vea p. 4.

Clínica Comunitaria – Clínicas vecinales en donde los clientes que cuentan con Medi-Cal o aprobación de CMS pueden obtener la atención de salud que necesitan.. Vea p. 19.

CMHS – Servicios de la Salud Mental para los Niños

Conservador (Conservador LPS) – Alguien que es nombrado temporalmente para atender a las necesidades de salud y en general, de una persona que no lo puede hacer por sí misma. Un juez decide cuando esto es necesario y quien debería ser el conservador.

Consumidor – Una persona que recibe servicios de salud mental – ya sea el cliente o un miembro de la familia.

CCHEA - Centro de Abogacía, Salud y Educación del Consumidor – Vea p. 11.

CMS – (Servicios Médicos del Condado) – La agencia que da servicios médicos de salud física durante emergencias a las personas que tienen poco o ningún dinero o seguro de salud.

Centro de Crisis – Vea p. 3.

Defensor de los Pacientes – Defensores que protegen los derechos de los clientes que reciben atención de salud mental. Este servicio es libre de costo para los clientes de salud mental y sus familias.

Diagnóstico – La naturaleza del trastorno mental.

Diagnóstico dual – Tener otro problema de salud serio, tal como abuso de drogas y / o alcohol, o una incapacidad del desarrollo además de un trastorno mental.

Tratamiento Diurno - Los programas diurnos cuentan con terapia de grupo y laboral, programas laborales, desarrollo de habilidades sociales y educación. Vea p. 4

Emergencia – Cuando hay síntomas que son una amenaza para la seguridad del cliente o de otros o que podrían resultar en una grave incapacidad del cliente. P. 6.

Familia – La familia natural del cliente y otros elegidos por el cliente.

Terapia de Grupo – Grupo dirigido por profesionales de la salud mental que ayudan a los clientes a hablar sobre su enfermedad, síntomas y problemas para progresar hacia la recuperación.

HHSA – Agencia de Salud y Servicios Humanos

HSD – (San Diego Salud) – Las empresas de salud administrada en las cuales los clientes de salud mental pueden obtener atención de salud física si cuentan con Medi-Cal. (Primero tienen que inscribirse.) Vea p. 19.

Indigentes – Personas que tienen muy poco o ningún dinero y no cuentan con seguro de salud.

Mediador Estatal – La persona en el Estado de California que recibe los reclamos sobre los servicios de salud.

Medi-Cal – Seguro de salud otorgado por California a las personas incapacitadas.

Medicare – Seguro de salud otorgado por los Estados Unidos a las personas incapacitadas.

MHA – (Asociación de Salud Mental) – Un grupo que ayuda a referir a clientes y familiares a grupos de autoayuda y a otros recursos.

MHS - Servicios de Salud Mental, un división de la Agencia de Salud & Servicios Humanos

NAMI - National Alliance for the Mentally Ill [Alianza Nacional a favor del Enfermo Mental] Vea p. 11.

NMDA - Asociación Nacional de Depresivos y Maníaco-depresivos p. 11

Necesidad Médica- Las reglas que lo hacen elegible para los servicios de Medi-Cal.

Niño / Joven – Personas menores de 18 años de edad.

Sin Receta Médica – Medicamentos que se pueden comprar sin receta de un doctor.

PCP – (Proveedor de Atención Primaria) – El médico u otro profesional que está a cargo del cuidado de la salud y/o salud mental de una persona.

PERT – (Psychiatric Emergency Response Team) – (Equipo de Respuesta Ante Emergencias Psiquiátricas) - Vea p. 8.

PHP – (Programa de Hospitalización Parcial) – Similar al tratamiento diurno pero operado por un hospital.

Proveedor – El médico, enfermera, consejero, o programa que da servicios al cliente.

Queja – Comunicar al programa, proveedor, Programa de Defensa de los Pacientes, o CCHEA que usted no está contento con un servicio que le fue dado.

Reclamo – Una queja formal. Una queja que se ha puesto por escrito y entregado al programa, proveedor, Programa de Defensa de los Pacientes, o CCHEA.

Rehabilitación Psicosocial – Un modelo de tratamiento que capacita a las personas con trastornos mentales serios. Este modelo utiliza el tratamiento médico, el apoyo de la comunidad y la capacitación del cliente.

5150 – La sección de la ley que permite a la policía llevar a un paciente al hospital en contra de su voluntad para que un doctor evalúe la situación.

Continuación

Retención Involuntaria – Cuando el problema de salud mental de un cliente se convierte en una emergencia y el doctor decide que necesita ser hospitalizado. El cliente puede ser retenido por un breve periodo. Vea p. 8.

Rutina – El curso de tratamiento común y regular.

Share and Care [Compartir y Cuidar] – Un grupo de apoyo de autoayuda para las familias (y a veces los clientes) desarrollado por NAMI. Vea p. 11.

Efectos Secundarios – Reacciones desagradables a los medicamentos recetados.

SSA – (Administración del Seguro Social) – La agencia del gobierno federal que administra SSI, SSDI, y otros beneficios gubernamentales.

SSDI – (Ingresos del Seguro Social por Incapacidad) – Dinero que se entrega a una persona cuando no puede trabajar por estar incapacitada. Este dinero proviene de las contribuciones al Fondo del Seguro Social de los Estados Unidos dadas por aquella persona o los miembros de su familia, cuando trabajaban.

SSI – (Ingresos Suplementarios de Seguridad) – Dinero que se entrega a una persona incapacitada para que obtenga alimentos, ropa y vivienda.

TAR – (Solicitud de Autorización para Tratamiento) – Una solicitud realizada por el doctor o el programa para permitir los servicios especiales o medicamentos que el cliente necesita.

TDD/TTY – El servicio telefónico proporcionado para las personas que tienen dificultad para oír o que son sordas.

UBH – United Behavioral Health.

Urgente – Cuando el estado de salud mental de un cliente se puede convertir en una emergencia si no es tratado inmediatamente.

A

Administración del Seguro Social (SSA)20
 Adult Protective Services, Inc.....12
 Aging and Independence Services12
 Alianza Nacional a favor del Enfermo
 Mental (NAMI).....11
 API.....7
 Area Agency on Aging [Agencia Zonal
 sobre la Ancianidad] –AAA.....12
 Asociación Nacional de Depresivos /
 Maníacodepresivos11
 Audiencia Estatal Justa17
 Autorización para Informar.....18

B

Bayview Hospital.....7
 BCPR Vista.....3

C

Cárcel de Mujeres18
 Cárcel de Varones18
 Cárcel18
 Casa Club Bayview4
 Casa Club Safe Avenís.....4
 Casas Club4
 Casa Pacífica.....6
 Catholic Charities.....2
 CCHEA - Centro de Defensa, Salud y Educación del
 Consumidor.....11, 17
 Center, The (Lesbianas y Homosexuales)11
 Central San Diego NAMI11
 Centro Areta Crowell.....4
 Centro de Acceso1
 Centro de Consejería South Bay3
 Centro de Crisis Halcyon3
 Centro de Crisis Isis3
 Centro de Crisis Jary Barreto3
 Centro de Crisis New Vistas3
 Centro de Crisis Turning Point 3
 Centro de Crisis Vista Balboa.....3
 Centro de Informaciones y Referencias
 Albright11
 Centro de Salud Mental San Ysidro.....3
 Centro Médico Palomar7
 Centros de Crisis3
 Centros Para El Adulto Mayor.....12

Clínica Comunitaria19
 Clínica de Salud Mental del Condado2, 3
 Douglas Young, Clínica.....2
 Corner Clubhouse, The4
 Cuidado Dental20

D

Defensores de Largo Plazo12
 Denti-Cal.....20
 Derechos15
 Detención Involuntaria.....8

E

East Corner Clubhouse4
 Equipo de Respuesta Ante Emergencias
 Psiquiátricas (PERT).....8
 Equipos de Extensión para el
 Adulto Mayor.....12
 Esquizofrénicos en Transición – SIT11
 Escondido/Norte Interior NAMI.....11

F

Familiares y Amigos11
 Filipino Family Support.....11
 Friend in Hand4
 Friend to Friend.....4

G

Grupo de Apoyo Para Hispanoparlantes.....11
 Guía de San Diego para la Atención del
 Adulto Mayor.....12

H

Heartbeat Family Partnership13
 Hospital Psiquiátrico del Condado de
 San Diego.....8
 Hospitales Psiquiátricos7

I

Incapacidades20
 Info-Line 19-20
 Información sobre Medi-Cal.....1, 20

K

Kinesis Norte (BPSR) 5
Kinesis Sur 5

L

Línea Directa Para Informar Abusos
al Adulto Mayor 12
Línea de Acceso y Crisis 1, 2

M

Manejo de Servicios 5
Maria Sardiñas Center 3
Mariposa Clubhouse 4
Medicamentos 9
Meeting Place, The 4
Mercy Hospital 7

N

Norte Costero AMI 11

O

Oficina del Conservador Público-
Capacitación del Conservador 11
Opciones Estatales de Atención de Salud 19

P

Paradise Valley Hospital 7
Pomerado Hospital 7
Pegasus Este 4
Pegasus Oeste (BPSR) 4
PERT 8
P-Flag 11
Prevención del Suicidio 11
Programa de Defensa de los Pacientes 8
Proyecto Enable 4
Programas de Rehabilitación 4
Programas de Residencia Asistida 6

Q

Quejas 11, 16

R

Reclamos 16-17
Responsabilidades 14

S

San Diego Centro de Salud Mental para
Sordomudos 2
Segunda Opinión 16
Servicios Médicos del Condado 19
Servicio Rural de Consejería para Familias 2
Servicio Telefónico de Referencia de la Sociedad
Médica de San Diego 19
Servicios Ambulatorios 2
Servicios Comunitarios Interfaith 3
Servicios de Crisis 3
Servicios de Psicólogo 6
Servicios de Psiquiatría y Consejería 3
Servicios de Psiquiatría 6
Servicios de Empleo 6
Servicios Para el Adulto Mayor 12
Servicios para los Niños, los Jóvenes
y la Familia 13
Servicios Vocacionales y de Salud Mental para
Adultos Región Interior 4
Servicios Vocacionales y de Salud Mental Para
Adultos Región Central 4
Sharp Grossmont Hospital 7
Sharp Mesa Vista Hospital 7

Sociedad Dental del Condado de
San Diego 20
State Fair Hearing [Audiencia Estatal Justa] 17

T

Teléfono TTY Para Sordomudos
(619) 641-6992 1
Tratamiento Diurno 4-5
Tri-City Hospital 7

U

UBH 23
UCSD Gifford Clinic 2

V

Veterans Administration Hospital 7
Villa View Hospital 7
Visions at 5th and H 4

NOTAS

Información Personal

NUMERO DE REGISTRO MEDI-CAL _____

DOCTOR _____ TELEFONO _____

DIRECCION _____

MEDICAMENTOS _____

MANEJO DE _____

SERVICIOS _____ TELEFONO _____

LO QUE TENGO QUE LLEVAR A MIS CITAS:

- TARJETAS DE SEGUROS
- NUMERO DE REGISTRO MEDI-CAL
- IDENTIFICACION
- TODOS MIS MEDICAMENTOS
- CONTACTO EN CASO DE EMERGENCIA

Línea de Acceso y Crisis – El servicio telefónico donde los clientes de los servicios de salud mental y sus familias llaman para obtener información sobre asistencia durante una crisis, referencias y recursos.



Intervención del
Suicidio y Crisis

LA LÍNEA DE CRISIS
1-800-479-3339

Información Sobre

Salud Mental y Referencias

LA LÍNEA DE ACCESO
1-800-479-3339

Las 24 horas del día / 7 días a la semana
Teléfono TTY Para Sordomudos (619) 641-6992
Atención en Todos los Idiomas

Para obtener copias adicionales de este manual
llame 619-563-2774

LÍNEA DE ACCESO Y CRISIS

Intervención en Crisis
Información Sobre Salud Mental y Referencias
Intervención del Suicidio
Recursos

Las 24 horas del día, 7 días a la semana

- Consejeros profesionales atenderán su llamada
 - Atención en Todos los Idiomas

1-800-479-3339

Teléfono TTY para Sordomudos
619-641-6992